

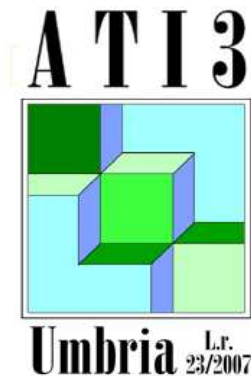
LEGGE 244/2007 art.2 c. 461

461. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- a)** previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi", da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
- b)** consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- c)** previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- d)** previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
- e)** istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- f)** previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

Per comunicare la partecipazione
e prenotare interventi:

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA ATI 3 Umbria
TEL. 0742/342089-342828 FAX 0742-691002
e.mail: info@ati3umbria.it



COMITATO
CONSULTIVO
DEGLI
UTENTI

CONFERENZA ANNUALE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI (in attuazione dell'art. 2 c.461 L. 244/2007)

INVITO

**VENERDÌ 14 MAGGIO 2010
ORE 9.00**

PALAZZO TRINCI -FOLIGNO-

LA CITTADINANZA È INVITATA A PARTECIPARE

PROGRAMMA

ORE 9,30 Saluto del Sindaco del Comune di Foligno
Dott. NANDO MISMETTI

ORE 9,40 Saluto del Presidente dell'ATI 3 Umbria
Dott. DANIELE BENEDETTI

ORE 9,50 Intervento del Presidente del Comitato Consultivo degli utenti. Il punto di vista degli utenti.
Prof. GIORGIO GAROFALO

ORE 10,10 Relazione illustrativa dell'indagine 2010 di Customer satisfaction su acqua e rifiuti nell'ATI 3.
Avv. FAUSTO GALILEI Direttore ATI 3

ORE 10,30 Intervento del Presidente di VUS s.p.a sui programmi di VUS s.p.a. nell'ultimo triennio per il miglioramento dei servizi.
Dott. LUCA BARBERINI

ORE 10,50 Esempi di eccellenze nazionali nel settore della raccolta differenziata.
Dott. ROBERTO MAGNAGHI del CONAI

ORE 11,10 Il quadro regionale delle tariffe dell'acqua e dei rifiuti. Intervento a cura di *AUR (Agenzia Umbria Ricerche)*

ORE 11,30 Interventi delle Istituzioni, delle Organizzazioni sociali e dei Consumatori, del pubblico.

ORE 12,30 Conclusioni a cura dell'Assessore Regionale all'Ambiente.
Dott. SILVANO ROMETTI

In occasione della Conferenza verrà distribuito ai partecipanti

- Rapporto finale di Customer satisfaction 2010;
- Opuscolo sintetico del Piano d'Ambito del servizio idrico integrato dell'ATI 3;
- Rifiutologo di VUS s.p.a.